

**ИТОГИ ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ ОКАЗАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ
БОГОЯВЛЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЗА
2013 ГОДА**

24.12.2013

**Итоги
изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных
услуг, предоставляемых МБУ «Богоявленский СДК» и МБУК ЦББСП
в 2013 году**

В соответствии с постановлением Администрации Богоявленского сельского поселения Константиновского района № 63 от 01.08.2012 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры», приказа МБУ «Богоявленский СДК» № 15/2 от 01.08.2012г «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых МБУ «Богоявленский СДК», приказа МБУК ЦББСП № 25 от 20.12.2013г «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания услуг, предоставляемых МБУК ЦББСП», приказа МБУ «Богоявленский СДК» № 29 от 20.12.2013 г «О назначении лица, ответственного за проведение опроса населения», приказа МБУК ЦББСП № 24 от 19.12.2013г «О назначении лица, ответственного за проведение опроса населения»

МБУ «Богоявленский СДК» провели анкетирование с целью изучения мнения о качестве предоставляемых услуг, об удовлетворенности граждан результатами проведения мероприятий, о совершенствовании дальнейшего их развития.

На вопросы анкет ответили 116 человек, из них мужчин- 43 (37,1% от числа опрошенных), женщин – 73 (62,9% от числа опрошенных).

По возрасту: наибольшее количество опрошенных в возрасте от 14 до 18 лет – 19 (16,3%), в возрасте от 19 до 25 лет – 38 (32,8%), от 26 до 35 лет – 33 (28,4%), от 36 до 50 лет – 24 (20,7%), от 51 до 60 лет – 1 (0,9%), старше 60 лет – 1 (0,9%).

В целом по обработанным данным уровень удовлетворенности потребителей составил от 80- 93%

Посещаемость мероприятий составила 59%.в т.ч. по приглашению 17%.

Анализируя результаты проведения анкетирования населения в учреждениях культуры, необходимо отметить:

- достаточно высокую удовлетворенность населения результатами мероприятий;

МБУК ЦББСП изучают общественное мнение, используя форму наблюдения читательских интересов методом опроса и анкетирования с целью изучения мнения об эффективности предоставляемых услуг, о совершенствовании дальнейшего их развития, об уровне и перспективах развития библиотечного обслуживания, какой хотели бы видеть читатели свою библиотеку в будущем.

На вопросы анкет ответили 134 человек, из них мужчин- 54 (40,3% от числа

опрошенных), женщин – 80 (59,7% от числа опрошенных).

Возрастные группы опрошенных выглядят следующим образом:

14-18 лет – 13 чел. (9,7)

18-25 лет – 12 чел. (9,0)

26-35 лет – 27 чел. (20,1)

36-50 лет- 41 чел (30,6)

50-60 лет – 36 чел (26,9)

Старше 60 лет – 5 чел (3,7)

Оценивая результат получения услуги, уровень удовлетворенности потребителей составляет от 97,7 % из 100 % опрошенных.

В целом читателями отмечена удовлетворительная организация работы библиотек поселения, что выражено в удобстве режима работы, в качестве обслуживания в целом. Оценка личностных и профессиональных качеств библиотекарей поселения высокая. Отрицательные моменты связаны, с объективными недостатками в состоянии материально-технической базы считают, что библиотеке нужна мебель и пополнение книжного фонда.

Директор МБУ «Богоявленский СДК»

Л.В.Лаптенко

Директор МБУК ЦБ БСП

Е.А.Шлычкова